



มาตรการในการป้องกันแก้ไขปัญหา และการเยียวยาหรือชดเชยแก่ สมาชิก



คำสั่งสภรณออมทรพยมหาวิทยาลัยศิลปากร จำกัด

ที่ 70/2566

เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน

เพื่อให้เป็นการปฏิบัติตามกฎกระทรวงการดำเนินงานและกำกับดูแลสภรณออมทรพยมหาวิทยาลัยและสภรณเครดิตยูเนียน พ.ศ. 2564 หมวด 4 ข้อ 19 ของสภรณออมทรพยมหาวิทยาลัยศิลปากร จำกัด เป็นไปด้วยความเรียบร้อย ในการจัดให้มีช่องทางให้สมาชิกแจ้งปัญหาหรือข้อร้องเรียน การแก้ไขปัญหา ข้อร้องเรียน รวมทั้งการติดตามความคืบหน้า และรายงานผลการดำเนินการให้สมาชิกทราบ

อาศัยอำนาจตามความในข้อบังคับสภรณออมทรพยมหาวิทยาลัยศิลปากร จำกัด ข้อ 77 (18) ประกอบกับมติที่ประชุมคณะกรรมการดำเนินการ ชุดที่ 48 ครั้งที่ 3/2566 เมื่อวันที่ 23 มีนาคม 2566 จึงออกคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการรับผิดชอบในการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนต่าง ๆ ของสภรณออมทรพยมหาวิทยาลัยศิลปากร จำกัด จำนวน 6 คน ประกอบด้วย

องค์คณะ

- | | | |
|-----------------------------------|------------|------------------------|
| 1. ศาสตราจารย์ ดร.คณิต เขียววิชัย | | ประธานคณะกรรมการ |
| 2. นางบัวลอย | นิลนาคม่วง | คณะกรรมการ |
| 3. นายสฤษชัย | รัตนอารี | คณะกรรมการ |
| 4. นางพรจันทร์ | ตันธูปฐม | คณะกรรมการ |
| 5. นางสาวกนกรัตน์ | สามงามตัน | คณะกรรมการ |
| 6. นางสุกานดา | นิมนวล | คณะกรรมการและเลขานุการ |

โดยให้คณะกรรมการที่ได้รับแต่งตั้ง มีอำนาจหน้าที่ความรับผิดชอบดังนี้

1. กำหนดวิธีการ ขั้นตอน และกระบวนการรับข้อร้องเรียน หรือคู่มือในการบริหารจัดการ
2. รับเรื่องร้องเรียน ตรวจสอบ วินิจฉัย และแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน
3. รายงานผลการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนต่าง ๆ แก่สมาชิก และคณะกรรมการดำเนินการ
4. กำหนดมาตรการในการแก้ไขปัญหาและการเยียวยาหรือชดเชยแก่สมาชิก ซึ่งได้รับผลกระทบ

จากการดำเนินงานของสภรณ

5. ปฏิบัติงานอื่นๆ ตามที่ได้รับมอบหมาย

ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ 24 มีนาคม พ.ศ. 2566

(ศาสตราจารย์ ดร.คณิต เขียววิชัย)

ประธานกรรมการ

สภรณออมทรพยมหาวิทยาลัยศิลปากร จำกัด



คู่มือ การบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน
(Complaint Management Standard
Operation Procedure)

สหกรณ์ออมทรัพย์มหาวิทยาลัยศิลปากร จำกัด

คำนำ

ด้วยกฎกระทรวงการดำเนินงานและกำกับดูแลสหกรณ์ออมทรัพย์และสหกรณ์เครดิตยูเนียน พ.ศ. 2564 ได้มีผลบังคับใช้ในวันที่ 10 กุมภาพันธ์ 2564 โดยหมวด 4 ข้อ 19 กำหนดให้สหกรณ์ต้องจัดให้มีช่องทางให้สมาชิกสามารถแจ้งปัญหาหรือข้อร้องเรียนได้อย่างสะดวกโดยต้องแจ้งให้สมาชิกทราบถึงช่องทางวิธีการ และแจ้งปัญหาหรือข้อร้องเรียนและระยะเวลาในการพิจารณาปัญหาหรือข้อร้องเรียนนั้น รวมทั้งจัดให้มีระบบการติดตามความคืบหน้าและแจ้งความคืบหน้าในการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน เพื่อให้ผู้ร้องเรียนทราบเป็นระยะ ซึ่งการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนต้องดำเนินการด้วยความเป็นธรรม โดยพิจารณาข้อเท็จจริงและพฤติกรรมการแวดล้อมในแต่ละกรณี รวมทั้งเหตุปัจจัยทั้งหมดด้วย

สหกรณ์ออมทรัพย์มหาวิทยาลัยศิลปากร จำกัด จึงได้จัดทำ คู่มือการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน (Complaint Management Standard Operation Procedure) ขึ้น เพื่อเป็นการให้บริการที่ดีแก่สมาชิก หน่วยงาน องค์กรที่เกี่ยวข้อง ทั้งนี้ โดยมีเป้าประสงค์เพื่อให้เกิดความเป็นธรรมแก่ผู้มีส่วนได้เสียใน ทุก ๆ ฝ่าย และเป็นสถาบันหนึ่งที่มีความตั้งใจ และเป้าหมายการให้บริการที่ดีที่สุด เป็นธรรมแก่มวลสมาชิก เพื่อความพึงพอใจที่สูงที่สุด

สหกรณ์ออมทรัพย์มหาวิทยาลัยศิลปากร จำกัด หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะเป็นประโยชน์แก่ สมาชิก หน่วยงาน องค์กรที่เกี่ยวข้อง นำไปเป็นแนวทางในการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน ของสหกรณ์ออมทรัพย์ มหาวิทยาลัยศิลปากร จำกัด

สหกรณ์ออมทรัพย์มหาวิทยาลัยศิลปากร จำกัด

มีนาคม 2566

สารบัญ

1. หลักการและเหตุผล	1
2. วัตถุประสงค์	1
3. คำจำกัดความ	2
4. กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน	2
5. ผังแสดงกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน	3
6. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ จากช่องทางต่าง ๆ	3
7. การติดตามแก้ไขปัญหาและการเยียวยาเรื่องร้องเรียน	3
8. มาตรฐานการจัดการข้อร้องเรียน	4
9. มาตรการคุ้มครองและรักษาความลับของผู้ร้องเรียน	4

คู่มือ

การบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน

(Complaint Management Standard Operation Procedure)

1. หลักการและเหตุผล

ด้วยกฎกระทรวงการดำเนินงานและกำกับดูแลสหกรณ์ออมทรัพย์และสหกรณ์ เกรดดิติยูเนี่ยน พ.ศ. 2564 ได้มีผลบังคับใช้ในวันที่ 10 กุมภาพันธ์ 2564 โดยหมวด 4 ข้อ 19 กำหนดให้สหกรณ์ต้องจัดให้มีช่องทางให้สมาชิกสามารถแจ้งปัญหาหรือข้อร้องเรียนได้อย่างสะดวกโดยต้องแจ้งให้สมาชิกทราบถึงช่องทางวิธีการ และแจ้งปัญหาหรือข้อร้องเรียนและระยะเวลาในการพิจารณาปัญหาหรือข้อร้องเรียนนั้น รวมทั้งจัดให้มีระบบการติดตามความคืบหน้าและแจ้งความคืบหน้าในการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน เพื่อให้ผู้ร้องเรียนทราบเป็นระยะ ซึ่งการแก้ไขปัญหาและข้อร้องเรียนต้องดำเนินการด้วยความเป็นธรรม โดยพิจารณาข้อเท็จจริงและพฤติกรรม แวดล้อมในแต่ละกรณี รวมทั้งเหตุปัจจัยทั้งหมดด้วย

สหกรณ์ออมทรัพย์มหาวิทยาลัยศิลปากร จำกัด จึงได้กำหนดแนวทางการบริหารงานของสหกรณ์ ให้เป็นไป ตามกฎกระทรวง เพื่อสร้างการมีส่วนร่วมและมีการใช้กระบวนการบริหารจัดการเพื่อให้การใช้ทรัพยากร เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ เกิดประสิทธิผล คุ่มค่า และโดยประหยัด เป็นผลให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ผู้มีส่วนได้ ส่วนเสียทุกฝ่ายอย่างเป็นธรรม เพื่อให้สหกรณ์สามารถดำเนินงานประสบความสำเร็จบรรลุวัตถุประสงค์อย่าง มั่นคง ส่งผลให้สหกรณ์เป็นที่เชื่อถือและยอมรับจากทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องโดยเฉพาะศรัทธาจากสมาชิกของสหกรณ์

2. วัตถุประสงค์

1. เพื่อกำหนดมาตรฐานในการแก้ไขปัญหาและการเยียวยา หรือชดเชยสำหรับนำไปใช้กับปัญหาที่เกิดขึ้น อันมีลักษณะเดียวกัน เพื่อให้สมาชิกได้รับการปฏิบัติอย่างเสมอภาคและเท่าเทียมกัน
2. เพื่อกำหนดระยะเวลาในการแก้ไขปัญหาและการเยียวยา หรือชดเชยในแต่ละขั้นตอนให้ชัดเจน เหมาะสม รวดเร็ว และเป็นธรรม
3. เพื่อให้สมาชิกทราบถึงความคืบหน้าในการแก้ไขปัญหาและการเยียวยา หรือชดเชยเป็นระยะ รวมทั้งกำหนดเวลาและปัจจัยในการพิจารณาให้เป็นธรรม โดยเฉพาะกรณีที่เป็นความผิดพลาดจากระบบงานหรือเจ้าหน้าที่ของสหกรณ์
4. เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ มีขั้นตอน กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน
5. เพื่อพัฒนาระบบการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนให้มีประสิทธิภาพ
6. เพื่อให้ข้อร้องเรียนได้รับการตอบสนองที่เหมาะสมและนำไปสู่การปรับปรุงระบบการให้บริการ และการบริหารงานให้ดีขึ้น
7. เพื่อให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบด้านการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนและการแก้ไขปัญหา ใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานและดำเนินการได้อย่างเป็นระบบ

3. คำจำกัดความ

เรื่องร้องเรียน หมายถึง คำร้องเรียนของสมาชิก หรือผู้มีผลกระทบต่อการดำเนินงานของสหกรณ์ ออมทรัพย์มหาวิทยาลัยศิลปากร จำกัด ที่ไม่ได้รับการตอบสนองตามความต้องการหรือความคาดหวัง ทำให้เกิดความไม่พึงพอใจ และแจ้งให้ตรวจสอบ แก้ไข หรือปรับเปลี่ยน รวมถึงข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น การสอบถามข้อมูล ในเรื่องต่างๆ โดยมีข้อมูลตามแบบฟอร์มข้อร้องเรียน และได้ลงชื่อเป็นหลักฐาน

ผู้ร้องเรียน หมายถึง สมาชิก หรือผู้มีผลกระทบต่อการดำเนินงานที่มีข้อร้องเรียนเกี่ยวกับสหกรณ์ ออมทรัพย์มหาวิทยาลัยศิลปากร จำกัด

ช่องทางการรับข้อร้องเรียน หมายถึง ช่องทางต่างๆ ที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียน ดังนี้

- (1) Web site www.co-op.su.ac.th
- (2) E-mail address: co-op_sil@hotmail.com
- (3) ส่งทางไปรษณีย์ตามที่อยู่ของสหกรณ์ หรือตู้รับ “ปัญหาหรือข้อร้องเรียน”
- (4) ยื่นเรื่องด้วยตนเองที่สำนักงานสหกรณ์

4. กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน

4.1 จัดตั้งคณะทำงานแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน มีหน้าที่รับเรื่องราวร้องเรียน บริหารจัดการ ข้อร้องเรียน รวมถึงการให้คำปรึกษา แนะนำ ประสานงาน ดำเนินการตรวจสอบข้อมูล ข้อเท็จจริงเบื้องต้น และ จัดทำรายงาน เสนอคณะทำงานแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน เพื่อพิจารณาในการปรับปรุงต่อไป

4.2 กำหนดให้มีช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน ได้แก่

- (1) Web site www.co-op.su.ac.th
- (2) E-mail address: co-op_sil@hotmail.com
- (3) ส่งทางไปรษณีย์ตามที่อยู่ของสหกรณ์ หรือตู้รับ “ปัญหาหรือข้อร้องเรียน”
- (4) ยื่นเรื่องด้วยตนเองที่สำนักงานสหกรณ์

4.3 กำหนดประเภทข้อร้องเรียน

- ร้องเรียนการบริการ
- ร้องเรียนเกี่ยวกับสมาชิก/เจ้าหน้าที่/กรรมการ
- ขอความเป็นธรรม/ขอความช่วยเหลือ
- อื่น ๆ

4.4 ดำเนินการบริหารจัดการ

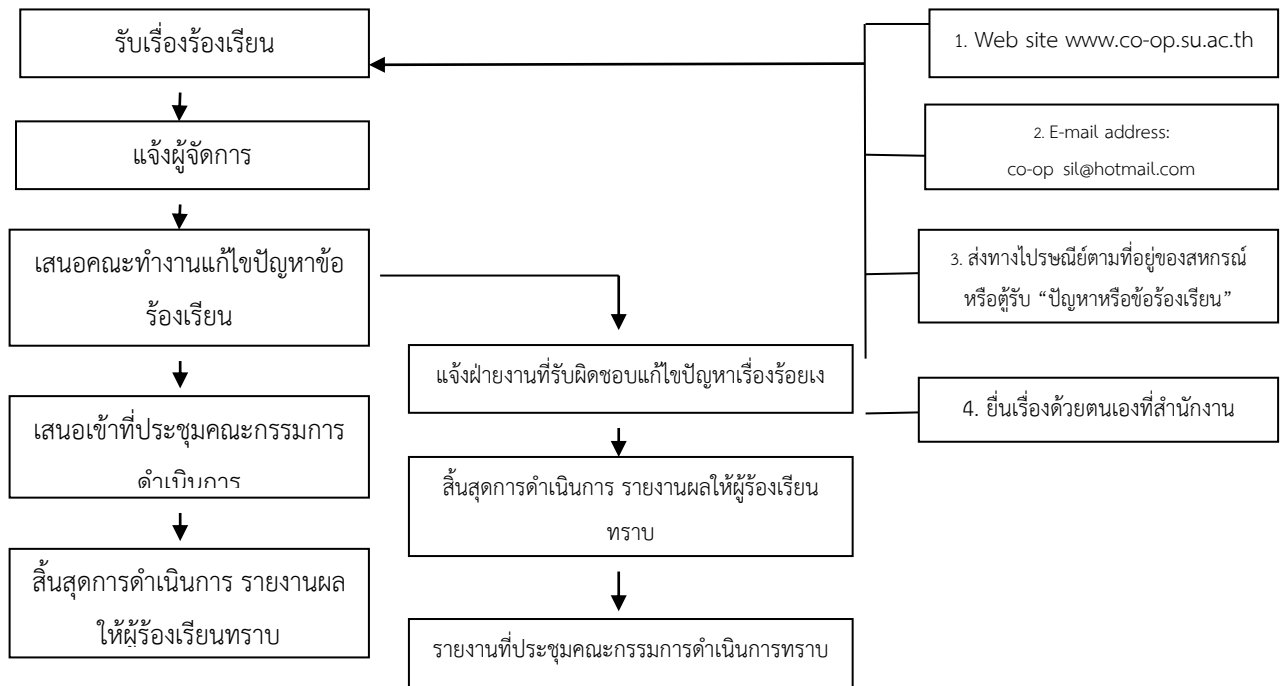
4.5 รายงานต่อคณะทำงานแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน

4.6 สรุปผล/ประเมินผลและรายงานต่อคณะกรรมการดำเนินการ

4.7 เผยแพร่ข้อมูล คู่มือ "เรื่องการบริหารจัดการข้อร้องเรียน" ใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติ ควบคุม กำกับ ติดตามในสหกรณ์ ให้แก่สมาชิก กรรมการ เจ้าหน้าที่ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ดังนี้

- เว็บไซต์
- ติดประกาศบอร์ดประชาสัมพันธ์
- จดหมายข่าวสหกรณ์
- อื่น ๆ

5. ผังแสดงกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน



6. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ จากช่องทางต่างๆ

ดำเนินการรับและสอบข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่เข้ามายังสหกรณ์จากช่องทางต่างๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียน/ร้องเรียนทุกข์เพื่อประสานหาทางแก้ไขปัญหา	หมายเหตุ
Web site www.co-op.su.ac.th	ทุกวัน	1 วันทำการ	
E-mail address: co-op_sil@hotmail.com	ทุกวัน	1 วันทำการ	
ส่งทางไปรษณีย์ตามที่อยู่ของสหกรณ์ หรือตู้รับ "ปัญหาหรือข้อร้องเรียน"	ทุกวัน	7 วันทำการ	
ยื่นเรื่องด้วยตนเองที่สำนักงานสหกรณ์	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	ทันที	

7. การติดตามแก้ไขปัญหาและการเยียวยาเรื่องร้องเรียน

ให้ฝ่ายที่เกี่ยวข้องรายงานผลการดำเนินการแก้ไขปัญหาและการเยียวยาข้อร้องเรียนต่อคณะกรรมการดำเนินการทราบ และเข้าวาระการประชุมเรื่องการติดตามผลงานทุกเดือน

8. มาตรฐานการจัดการข้อร้องเรียน

มีการดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียน โดยให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด กรณีได้รับเรื่องร้องเรียนให้ดำเนินการตรวจสอบ และพิจารณาส่งเรื่องให้ฝ่ายที่เกี่ยวข้องดำเนินการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด

มาตรฐานการปฏิบัติงาน	ค่าเป้าหมาย
1. ร้อยละของข้อร้องเรียนที่ประสบความสำเร็จในการแก้ไขปัญหา	ร้อยละ 90
2. ร้อยละของข้อร้องเรียนที่ได้รับการสั่งการและไม่กลับมาร้องเรียนซ้ำในเรื่องเดิมในรอบหนึ่งปีงบประมาณ	ทุกวัน

9. มาตรการคุ้มครองและรักษาความลับของผู้ร้องเรียน

9.1 เพื่อเป็นการคุ้มครองสิทธิของผู้ร้องเรียนและผู้ให้ข้อมูลที่กระทำโดยเจตนา สุจริต สหกรณ์จะปกปิดชื่อ ที่อยู่หรือข้อมูลใดๆ ที่สามารถระบุตัวผู้ร้องเรียน หรือให้ข้อมูล และเก็บรักษาข้อมูลของผู้ร้องเรียนและผู้ให้ข้อมูลไว้เป็นความลับ โดยจำกัดเฉพาะผู้มีหน้าที่รับผิดชอบในการดำเนินการตรวจสอบเรื่องร้องเรียนเท่านั้นที่สามารถเข้าถึงข้อมูลดังกล่าว

9.2 การร้องเรียนในสำนักงานสหกรณ์ เพื่อคุ้มครองผู้แจ้งเบาะแส หรือผู้ร้องเรียน พยาน และบุคคลที่ให้ข้อมูลในการสืบสวนหาข้อเท็จจริง ไม่ให้ได้รับความเดือนร้อน อันตรายใด หรือความไม่ชอบธรรม อันเกิดจากการแจ้งเบาะแส ร้องเรียน การเป็นพยาน หรือให้ข้อมูล ให้คณะกรรมการผู้รับผิดชอบแก้ไขปัญหาและการเยียวยา ข้อร้องเรียนสั่งการให้คุ้มครองความปลอดภัยของผู้แจ้งเบาะแส หรือผู้ร้องเรียน ทั้งโดยทางตรงและทางอ้อม

9.3 ผู้ที่ได้รับข้อมูลจากการปฏิบัติหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียนทุกคน มีหน้าที่เก็บรักษาข้อมูล ข้อร้องเรียนและเอกสารหลักฐานของผู้ร้องเรียนและผู้ให้ข้อมูลไว้เป็นความลับ ห้ามเปิดเผยข้อมูลแก่บุคคลอื่น ที่ไม่มีหน้าที่เกี่ยวข้องโดยเด็ดขาด เว้นแต่เป็นการเปิดเผยตามที่กฎหมายกำหนด